المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

أداء مؤسسات حجاج الداخل
(دراسة ميدانية)

الباحث
د. عبدالقادر صالح بكّر
أستاذ الإدارة التربوية المساعد
بقسم الإدارة التربوية والتخطيط
كلية التربية بمكة المكرمة
جامعة أم القرى

١٤١٦هـ

محتويات الدراسة

محتويات الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

بسم الله الرحمن الرحيم

الفصل الأول

مشكلة الدراسة

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إن وزارة الحج كمؤسسة اجتماعية، تخدم أبناء الأمة الإسلامية عند أدائهم فريضة الحج في الأوقات والمشاعر المحدده ، تتطلب المزيد من الجهود المتضافره للقيام بهذا الواجب العظيم إلاّ أن هناك عوائق تظهر في كل عام أمام التنظيماتالجديدة التي تنشأ لتحقيق أداء متميز.

ومن هذه التنظيمات الجديدة إدارة مؤسسات حجاج الداخل التي أنشئت قبل أكثر من عشر سنوات ،وما واجه هذه الإدارة من معوقات وتحسينات كان للمؤسسات القديمة والحديثة دور بارز فيها.

ان احساس الباحث لأهمية قيام هذه الدراسة الميدانية نشأت منذ سنين ، عندما كان يحج مع مؤسسات الداخل ويلاحظ إختلاف الخدمات بين عدد كبير منها، فمنها ما هو يرقى إلى درجات عاليه في الخدمه يرتاح لها الحجاج ، مواطنين كانوا أو مقيمين ومنها ما يدنو للمتوسط، ومنها ما دون ذلك ويتضرر منه الحجاج. إضافة إلى أساليب تقويم هذه المؤسسات من قبل وزارة الحج ، وإجراءات العقوبات على المخالفين من المؤسسات في تقديم الخدمات التي على أساسها وقّعت العقود ودفعت المبالغ من الحجاج للمؤسسات، لا ترقى إلى الزام الأطراف بما اتفق عليه بينهم.

ان تفاوت الخدمات ليست هي المشكلة الأساسية، انما قصور الخدمات عن المتفق عليه

في العقود المبرمة بين الحجاج ومؤسسات حجاج الداخل هي التي تؤدي إلى مشاكل بين الأطراف تحاول وزارة الحج عن طريق إدارة مؤسسات حجاج الداخل حلها.

كما تقوم إدارة مؤسسات حجاج الداخل بتوجيه المؤسسات للتقيد بالأنظمة واللوائح التي تنص على تقديم خدمات أفضل وحسب ما تم الإتفاق عليه وتوقيعه في العقود المطبوعة والموزعة على جميع المؤسسات بصياغة موحده.

ولكن تبقى هذه المشكلة قائمة في كل عام وتظهر لوزارة الحج بعض المخالفين من المؤسسات الداخلية في تقديم خدماتها لحجاجها ، كما تبرز شكاوى من الحجاج متعددة نحو بعض المؤسسات.

مما سبق ذكره جاءت أهمية هذه الدراسة للباحث ليقوم بها مبيناً من خلال الدراسة الميدانية، واقع الخدمات التي تقدمها المؤسسات،وما ينشده الحجاج من خدمات، إضافة إلى تنظيمات لازمة لقيامها.

الباحث

مشكلة الدراسة

ان مشكلة قصور وتفاوت الخدمات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للمواطنين والمقيمين منهم يعتبر مشكلة الدراسة القائمة ، لما تسببه من إزعاجات للحجاج الذين قد يتظلمون بعضهم لوزارة الحج في نفس فترة الحج وقد يكتفي بعضهم بالصبر حتى الإنتهاء من أداء الفريضة. ولو رجعنا إلى أسباب المشكلة فنجد أن ما يُزود به كل حاج من معلومات عن خدمات مؤسسته قد يتعارض في كثير من المؤسسات التي تتجاوز الأربعمائة مؤسسة ، واقع التنفيذ وما أبرم وأدرج في العقود الموقعة بين الحجاج والمؤسسات.

ومن خلال تجربة الباحث مع مؤسسات متعددة في السنوات العشر الماضية ، ان تقصير كثير من هذه المؤسسات يعود لعدة عوامل منها ما يعود إلى قدرات هذه المؤسسات في أدائها لخدماتها، ومنها ما يعود إلى أنظمة إدارة حجاج الداخل في تقويم المؤسسات عاماً بعد عام، وبعض المشاكل قد يعود إلى بعض الحجاج في فهمهم وتعاونهم مع مؤسساتهم. لذا تقوم هذه الدراسة على وصف واقع هذه الخدمات التي تقدمها مؤسسات وطنية ،وما هو المؤمل من خدمات ينشدها عينه عشوائية من الحجاج ، وكما يؤمل من إدارة مؤسسات حجاج الداخل من تسهيلات مرغوبة تقدمها للمؤسسات وللحجاج على وجه الخصوص.

وتجيب هذه الدراسة على التساؤلات التالية :

١- ما هي خبرات وأعمار قيادات مؤسسات حجاج الداخل؟.

٢- ماهي أنواع التصاريح لمؤسسات حجاج الداخل؟.

٣- ما هي مستويات الخدمات (اعاشة، مواصلات، سكن، نظافة)، التي تقدمها

المؤسسات لحجاجها؟.

٤- إلى أي مدى تؤثر تنظيمات وزارة الحج في تسهيل خدمات مؤسسات الداخل؟.

٥- هل هناك حوافز تقدمها وزارة الحج للمؤسسات تساعدهم في تحسين خدماتهم؟.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة في معالجة وتحسين أداء المؤسسات لتقدم أفضل الخدمات لحجاج الداخل بما يتناسب مع هذه الشعيره والمشاق التي يعانيها الحجاج عند أدائهم لها.

ويمكن استخلاص أهمية الدراسة من النقاط التالية :-

١- التعرف على مستويات الخبرة والأعمار لقيادات مؤسسات حجاج الداخل.

٢- الوقوف على أنواع التصاريح الممنوحة لمؤسسات حجاج الداخل.

٣- التعرف على أنواع ومستويات الخدمات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل.

٤- إدراك تأثير تنظيمات وتسهيلات وزارة الحج على أداء خدمات مؤسسات حجاج الداخل.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :-

١- وضع معايير لمراعاة خبرات وأعمار قيادات مؤسسات حجاج الداخل.

٢- الإرتقاء بأنواع الخدمات المقدمة من قبل مؤسسات حجاج الداخل إلى أعلى مستوياتها بدلاً من التركيز على الربحيه في الدرجة الأولى.

٣- إيجاد تنظيمات وتسهيلات من قبل وزارة الحج يراعى فيها تحفيز المؤسسات لتقديم خدمات مميزه.

٤- توفير معايير لضبط وتقويم وتحسين أداء المؤسسات من قبل الوزارة الممثلة في إدارة

حجاج الداخل.

(حـــدود الدراســة)

الحدود الموضوعية : وتتركز على الدراسة الميدانية لخدمات مؤسسات حجاج الداخل.

الحـدود المكانية : قامت الدراسة الميدانية على توزيع الإستبانة لعدد أربع وأربعين مؤسسة شملت قيادات المؤسسات وعلى ٤٤٠ حاج (١١ حاجاً من كل مؤسسة).

الحدود الزمانية : تم العمل الميداني للدراسة في موسم حج عام ١٤١٦هـ.

مصطلحات الدراسة

مؤسسات حجاج الداخل : هي المؤسسات الرسمية التي لديها سجلات تجاريه لخدمات عامة وتحمل تصريح من وزارة الحج بعدد معين من الحجاج تقدم لهم خدماتها (مواطنين ومقيمين).

إدارة مؤسسات حجاج الداخل: إدارة بوزارة الحج تقوم بمنح تصاريح للمؤسسات وتعنى بتنظيمات وتقويم المؤسسات كما تتولى توزيع الأراضي للمؤسات ومقرها بفرع الوزارة بمكة المكرمة.

خدمات مؤسسات حجاج الداخل : يقصد بها كل ما يقدم للحاج من إعاشة ومواصلات وسكنى ونظافه وتسهيلات تلزم راحته وتخفيف معاناته.

الفصـل الثانـي

أدبيــات الدراسـة

أولاً:الإطار النظري :

ان نجاح أي مؤسسة من مؤسسات المجتمع يرجع إلى قيادتها التي تتمكن من توظيف كل عناصر الإدارة دون إهمالٍ لأي عنصر منها. هذا التوظيف للعناصر لا يمكن أن يتم من فراغ بل يأتي من خبرات وتجارب وعمر زمني يصحب اكتساب المهارات.

لذا فإن مؤسسات حجاج الداخل إذا ما أرادت أن تقدم خدمات مميزه فعليها أن تكسب خبرات ومهارات حتى تصل إلى الغايات المنشوده ، فعمرها القصير مع عدم قدرتها على تقديم الخدمات المنشودة سيؤدي بها إلى إحراجات أمام حجاجها وأمام المسؤلين في وزارة الحج. كما أن وضع تسهيلات وتنظيمات تراعي واقع مهمات خدمات مؤسسات حجاج الداخل من قبل وزارة الحج، تؤدي إلى تذليل الصعاب لكافة مستويات الحجاج الإجتماعية والإقتصادية، وتقدر الظروف البيئية التي يعيشها الحجاج والمؤسسات في موسم أداء الفريضة، كل ذلك يستوجب قيام تنظيم يقوّم أداء المؤسسات لخدماتها كل عام دفعاً وتحفيزاً لعطاءات أفضل ولمستقبل مشرق تجني ثماره كل الأطراف المعنية من مؤسسات وحجاج ووزارة الحج . من هذا المنطلق يتضمن الإطار النظري التركيز علي النقاط سالفة الذكر.

إن معظم الإدارات الحديثة مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالإنتاج وغيرها تركز على عامل مهم جداً وهو اختيار الأفراد المناسبين ، وذلك من حيث نضوج الشخصية، ووجود الدوافع الملائمة لديهم ، ثم تأتي بعد هذا تهيئة بيئة العمل الملائمة ، والتي تتكون من عناصر متداخلة تؤثر على أداء الأفراد ورغبتهم في العمل. وهذه العناصر هي نوع الوظيفة

، والحوافز ، والزملاء ، والتدريب ، وتقويم الأداء ،ونظم المعلومات. (عبدالوهاب ١٤٠٤هـ ص١٠٧).

فمن منطلق اختيار الأفراد المناسبين لقيادات وإدارات مؤسسات حجاج الداخل، يستوجب ذلك معرفة خبرات هؤلاء ونضوج شخصياتهم ومهاراتهم واستعداداتهم المادية والبشرية للقيام بتقديم الخدمات المطلوبة للحجاج. وكما برزت الإدارات الحديثه في الساحة العالمية لتبلور أهمية استخدام الإدارة لعوامل جوهرية وأهمها وضوح الأهداف حتى ظهر منها الإدارة بالأهداف التي تسعى إلى جعل القيادة في مختلف المستويات على درجة كبيرة من الوعي العميق بالأهداف المطلوب تحقيقها، وما يقتضيه ذلك من متابعة مستمرة. يضاف إلى ما سبق أنه عندما تكون أهداف التنظيم (أو مؤسسات حجاج الداخل) موضوعة بشكل تفصيلي واضح تدركه جميع المستويات، فإن ذلك سينعكس على أداء وإنتاجية الأفراد .. ففي الجو الذي يفقد فيه الفرد الإرتباط بأهداف محددة وواضحة فإنه يميل إلى الشعور بالضياع واللامسئولية، فيصبح وكأنه يعمل في فراغ نظراً لعدم وجود أهداف واضحة يمكنه عن طريقها أن يعرف مدى ما حققه من إنجازات. هذا فضلاً عن أن قيام نظام الإدارة بالأهداف أساساً على إعطاء القائد حرية التصرف لإختيار الأساليب الملائمة ، وإعتماده على الرقابة الذاتية- كل ذلك يساهم في تنمية الميول الإيجابية لدى الأفراد وفي تلبية حاجاتهم. (كنعان ١٤٠٢هـ ص ص ١١٤-١١٧).

إن استخدامنا لأسلوب الإدارة بالأهداف يعود إلى أن هذا النظام يساعد قيادات إدارة ومؤسسات حجاج الداخل على الجمع بين الفلسفات القيادية القديمة والحديثة في إهتماماتها بين التركيز على العمل والأفراد وحاجاتهم في نفس الوقت دون تفريط لجانب على حساب الآخر.

إن الإهتمام من قبل مؤسسات وإدارة حجاج الداخل بأداء العمل وتحسينه لا يمكن أن يتم دون تقييم وتقويم دائمين للعمل كله والذين يعملون فيه. فهناك فوائد عديدة تنجم من خلال تطبيق برنامج تحسين الأداء منها :

١- خلق درجة أكبر من الإلتزام بمتطلبات وقواعد العمل:

وهذا يعني بأن هناك من يقوم (من قبل وزارة الحج مثلاً) بتقييم أدائهم بصفة مستمرة ، خلال فترة موسم الحج ، من المحتمل أن يزيد من درجة إلتزامهم بمتطلبات وقواعد العمل ، وهو ما يعني بذل مجهودات مستمرة من أجل زيادة معدلات الأداء الخاصة بالعمل الذي يقومون به.

٢- تحسين علاقات العمل: تقييم الأداء على أساس موضوعي، يخلق لدى أصحاب المؤسسات الشعور بأن إدارة حجاج الداخل بوزارة الحج ، تهتم بهم وأن ما يبذلونه من مجهودات لا تضيع هباءاً ، وأن الوزارة تفرق بين المؤسسات التي تحاول زيادة إنتاجها والإلتزام بقواعد العمل وتلك التي لا تراعي ذلك. ويزداد شعور صاحب المؤسسة بالرضا عن عملية تقييم الأداء إذا توفر لديه الشعور بأن هدف الوزارة ليس تصيد الأخطاء ولكن مساعدة أصحاب المؤسسات على تحسين معدلات أدائهم، وذلك عن طريق المناقشة الموضوعية لنقاط الضعف المتوفرة لدى كل منهم ووسائل التغلب عليها وذلك بغرض تحسين الأداء في المستقبل، وذلك كله يخفف بالتالي من شعور العداء تجاه إدارة حجاج الداخل بوزارة الحج ويحسن من علاقات العمل بين الطرفين (أبو اسماعيل ١٣٩٨هـ ص ص ٣٩٠ ، ٣٩١).

وإذا كانت هناك من اخفاقات في الأساليب التقليدية التي تقوم بها كثير من المؤسسات القائمة في عالمنا المعاصر لتقييم الأداء ، فإنه يعود إلى بُعد هذه الأساليب عن

الموضوعية وعدم استخدام أسلوب التقييم المبني على النتائج والذي لا يخدم جميع الأغراض إلا أنه على الأقل يخدم كلاً من الرئيس والمرؤوس في تحديد الأهداف بطريقة أكثر دقة ويساعد في نفس الوقت على تحسين أدائهم ويقضي على العديد من مشاكل علاقات العمل التي تنشأ كنتيجة للإرتكاز على الأساليب التقليدية في تقييم الأداء عن طريق الرئيس وحده. (العُمري ١٤٠٢هـ ص ص ٣١٧ - ٣١٨).

إنه من المطلوب في عصرنا الحاضر تبني النظريات الحديثه المنفذه في بعض مؤسسات العالم كاليابان وأمريكا وبعض دول أوروبا ، فنظرية (Z) تقوم على إدارة الأفراد والمؤسسات بروح الجماعة وبفاعلية أكبر، حيث أن الإنتاجية مسألة تتعلق بالتنظيم الإجتماعي أو التنظيم الإداري، فمشكلة الإنتاجية بالإمكان حلها من خلال تنسيق الجهود الفردية بطريقة مثمرة ومن خلال تقديم الحوافز الصحيحة للعاملين لتحقيق هذا التعاون والتآلف على المدى البعيد. فالدرس الأول في نظرية (Z) هو الثقة، فالثقة والإنتاجية صنوان لا يفترقان ... ولكن في الواقع الرأسمالية والثقة قد يجتمعان ولا ينقض الواحد منهما الآخر.. فالمؤسسة التجارية اليابانية في إتباعها النظام الإداري الموسع يؤكد المحافظة على جو الثقة فيما بين الموظفين العاملين.

كما أن الدرس الثاني في نظرية (Z) هو الدقة والتهذيب وحدة الذهن (أوما يمكن وصفه بالحذق والمهارة) ، فالمشرف أو المدير الذي يعرف مرؤوسيه أو عماله حق المعرفة يستطيع أن يميز خصائص شخصياتهم ويجزم بتمكن العلاقات فيما بينهم ، فيكون بذلك في وضع أفضل من غيره لتشكيل فرق العمل القادرة على تحقيق الحد الأقصى من الفاعلية، فمثل هذا الحذق والمهارة لا يتأتى للمرء إلآ بعد الخبرة والممارسة والعشرة الطويلة. فالرابطة المشتركة في الحياة اليابانية هي الألفة والمودة ، بما تنطوي عليه من إهتمام ودعم

للآخرين ومن مشاعر الإنضباط وعدم الأنانية التي تمكن المرء من العيش الآمن من خلال إقامة علاقات إجتماعية وثيقة وصداقات حميمة .(أوشي ١٤٠٥هـ ص ص١٦-٢٢).

إن إدارة ومؤسسات حجاج الداخل قد تتطلب النظر بعمق في علاقاتهما برؤسائها ومرؤوسيها وتحاول من خلال دروس النظريات المطبقة حالياً في بعض مؤسسات العالم أن تقوِّم ما يمكن تقويمه من أنظمة ولوائح وأساليب تعامل وتقويم مع ان إسلامنا الحق أعطانا كثيراً . وما النماذج البشرية التي طبقته في صدر الإسلام إلآ تعبيراً عن إمكانية إستخدام أخلاقه وقيمه في أي عصر كان.

إن أي مؤسسة عليها أن تراعي اعتبارات أساسية عند تقييمها وتقويمها لأعمالها والعاملين فيها ، ومن تلك الإعتبارات يجب على المُقيِّم ، بعد جمع وتخزين المعلومات بشتى الوسائل والنماذج ، أن يتوصل إلى حكم نهائي على الأداء ، ويمثل هذا الحكم دمجاً للجزئيات المتنوعة من المعلومات التي يعتبرها المقيِّم وثيقة الصلة بالقرار الذي يجب إتخاذه (يتطلب الحكم على جوانب أو أبعاد محددة للغاية من الأداء دمجاً لمعلومات أقل من الحكم على الأداء الكلي أو الإجمالي). لذا فإن تقدير الأداء يرجع إلى التقنية المستخدمة والمقيّمين وحتمية التقييم وأهميته لدى المؤسسة التي يهمها هذا التقدير. (لاندي وآل فار ١٤٠٧هـ ص ص ٣٣٤-٣٣٥).

عندما يوصف الأداء لأي خدمات بأنه النتائج التي يحققها الفرد أو المؤسسة (المشتملة على أفراد) حينئذ تتضح الكثير من العوامل المساهمة أو المؤثرة في الأداء وهي ثلاثة عوامل:

(١) العامل نفسه: بما يمتهلكه من معرفة ومهارات وإهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع. (٢) العمل (الوظيفة): بما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل

ممتع فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.

(٣) الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدى الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

فلذا يجب دراسة كل هذه المجموعات الثلاثة سالفة الذكر بحثاً عن الطرق والأساليب المناسبة لتحسينها. وقد يؤدي التغيير في إحداها إلى تغيير مفاجيء ومثير في الأداء والنتائج. (هاينز ١٤٠٩هـ، ص ٢٧٣).

إن ندرة الحوافز في إدارة ومؤسسات حجاج الداخل أو في أي مؤسسة إجتماعية قد تؤدي إلى عدم اكتراث أصحاب المؤسسات أو العاملين في الوزارة بتحسين خدماتهم وعطاءاتهم الوظيفية، وإن جعل المؤسسات أو الأفراد يعملون عن رغبة وبحماس هي مشكلة كبيرة تعالج فقط من خلال مدخل التحفيز.

لذا فإن سياسات الحوافز تلعب دوراً فعالاً في معالجة كثير من مشكلات الكفاية الإنتاجية سواء في مستوى مؤسسة إجتماعية أو على مستوى المجتمع ككل.

والحوافز الإيجابية تهدف إلى رفع الكفاية الإنتاجية وتحسين الأداء من خلال مدخل التشجيع والإثابة الذي يشجع الفرد (أو المؤسسة) على أن يسلك سلوكاً معيناً ترغبه الإدارة (أو وزارة الحج) وعن طريق توفير فرص للتقدير والكسب المادي والأدبي للأداء الجيد، هذا عكس الحال في الحوافز السلبية التي تسعى إلى التأثير في سلوك الأفراد أو المؤسسات من خلال مدخل العقاب والردع والتخويف. أي من خلال العمل التأديبي الذي يتمثل في جزاءات مادية كالخصم أو الحرمان أو إدراج إسم الفرد (أو المؤسسة) المقصر أو المهمل في قائمة خاصة تنشر في الجرائد أو في المؤسسات أو نحو ذلك من صور الجزاء المعنوي.

والإختيار الأساسي للتحفيز الفعّال إنما يتأكد بالنتائج العملية لأسلوب التحفيز الإيجابي أو السلبي. لقد أسفرت الدراسات والتجارب في هذا المجال عن أن الحافز السلبي يؤثر على الأداء في المدى الطويل. أما الحافز الإيجابي فإنه بصفة عامة يوفر روحاً معنوية أعلى وأداءً أقل في المدى القصير، لكن على المدى الطويل يزيد الأداء بدرجة كبيرة ، وهذا يرجح بصفة عامة كفة المدخل الإيجابي في التحفيز. والأفراد بصفة عامة تثيرهم حوافز مختلفة في أوقات مختلفة، والقيادة الإدارية الفاعلة هي التي تعلم أي من الحوافز يجدر استخدامها في كل موقف على حده.

ولعل من أبرز المحفزات الإيجابية بنوعيها المادي والمعنوي هو توفير فرص المنافسة البناءة التي تذكي روح الحماس في أداء العمل. ونعني هنا المنافسة الموضوعية الهادفة وليس المنافسة المدمرة التي تبث بذور البغضاء والكراهية والأحقاد بين الأفراد أو المؤسسات. وقد تتم المنافسة الموضوعية بمقارنة الأداء الحالي للشخص أو المؤسسة بالأداء في فترة سابقة، أو بمقارنة الأداء بمعايير محددة وضعها مختصون. وقد تتم مقارنة أداء الفرد أو المؤسسة بأداء نظرائه في العمل مع إعلان أسماء المؤسسات أو الأفراد الممتازين في الجرائد أو على لوحات الإعلانات بالمؤسسات أو غيرها من وسائل الإشادة بالكفاءة والإمتياز. وأخيراً في مجال الحوافز الإيجابية ، يأتي دور الإدارة في أن تدرس حاجات ودوافع الأفراد والمؤسسات التي تشرف عليها ... وعلى ضوء ذلك يمكنها أن تختار أنسب طرق التحفيز لإحداث السلوك المرغوب. (هاشم ١٣٩٩هـ ص ص٤٤٥-٤٦٠).

ثانياً الدراسات السابقة :-

دراسة قام بها أبو الفتوح والحسين عام (١٤٠٣هـ) بعنوان حجاج الداخل ، وكان هدف الدراسة تحليل وصفي لحجاج الداخل والعدد المتوقع لهم حتى عام ١٤٢٠هـ. وأوضحت نتائج الدراسة على أن الزيادة المتوقعة سنوياً تزداد حتى تصل أعداد الحجاج من الداخل ١,٢مليون حاج عام ١٤٢٠هـ، مما أكدت عليه الدراسة في معالجة هذه الزيادة وما ترتب عليها من ظواهر (كظاهرة افتراش الحجاج للشوارع ... الخ) متعدده ، كما أوصت الدراسة بتشجيع حجاج الداخل على الحج ضمن مجموعات منظمة ومعتمدة ومسجلة لدى الجهات المسؤلة عن الحج ، مع توفير كافة التسهيلات والخدمات اللازمة لهذه المجموعات. (ص ص ٨-١٠).

أما علاقة هذه الدراسة بالبحث القائم فإنها تساعده على الإهتمام بمؤسسات حجاج الداخل من حيث خدماتها والأساليب الأمثل، ما دامت هناك زيادات سنوية لأعداد الحجاج من الداخل كما بينته هذه الدراسة السابقة التي لم تبحث في خدمات المؤسسات من حيث مستوياتها وتحسين أدائها ، كما تقوم به الدراسة الحالية.

دراسة أخرى قام بها كل من مبارك ، أونال ، وحجازي عام (١٤٠٦هـ) وعنوانها «تقويم المؤسسات الأهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر المطوفين والحجاج » (بحث ميداني). وكانت تهدف الدراسة إلى معرفة مدى فعالية نظام مؤسسات الطوافة في تقديم الخدمات الضرورية للحجاج من وجهة نظر المطوفين والحجاج. أما نتائج الدراسة فقد كان أهمها وجود قصور في هذه المؤسسات أسبابه متعدده منها ما يتعلق بالقائمين على المؤسسات، نظامها الجديد الذي يحتاج إلى استيعاب ، وتوفير الخدمات اللازمة له من قبل الجهات المعنية، والعاملين في هذا الحقل، إضافة إلى العوائق المتعلقة بالسكن في

المشاعر والتنقلات وغير ذلك. (ص ص ١-٣).

ان علاقة هذه الدراسة بالدراسة القائمة فكونها تلتقي معها في جانب الخدمات والتسهيلات المتعلقة بالسكن والتغذية والتنقلات... الخ ، وتختلف عنها لأن هذه الدراسة السابقة تتعلق فقط بحجاج الخارج ، أما الدراسة الحالية فتتعلق بحجاج الداخل من مواطنين ومقيمين فقط.

دراسة أخرى تعتبر الجزء الميداني الثاني للدراسة السابقة التي قام بها مبارك ، حجازي، وأونال عام (١٤٠٧هـ) وكان عنوانها « تقويم خدمات المؤسسات الأهلية للطوافة من وجهة نظر الحجاج » ، وكانت تهدف الدراسه إلى تقويم خدمات السكن والمواصلات التي تقدمها مؤسسات الطوافه ، كما توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود لجان متخصصه من قبل وزارة الحج للإشراف على خدمات مؤسسات الطوافة في السكن والمواصلات وجميع الخدمات حتى تتمكن المؤسسات من تقديم خدماتها للحجاج ليؤدوا مناسكهم بيسر وسهولة . (ص ص أ ، ب ، جـ).

أما علاقة هذه الدراسة السابقه بالدراسة الحالية فلها علاقة بهذه الخدمات المتعددة التي تقدم للحجاج من قبل المؤسسات الأهلية للطوافة ، أما اختلافها عن الحالية القائمة ففي كونها تتعلق فقط بحجاج الخارج ، أما الدراسة القائمة فهي تختص بالمؤسسات التي تقدم خدماتها لحجاج الداخل من مواطنين ومقيمين على حد سواء .

دراسة ميدانية قام بها الثمالي عام (١٤٠٩هـ) عنوانها « العوامل المؤثرة في التوزيع الجغرافي للحجاج السعوديين ، وظاهرة تكرار الحج من قبل البعض منهم » ، هذه الدراسة كان هدفها التركيز على التوزيع الجغرافي للحجاج السعوديين فقط مع العوامل المؤثره في

التوزيع وظاهرة تكرار الحج من قبلهم مع تبيان الأسباب لذلك، وكان من أهم نتائج دراسة الثمالي وجود علاقة بين عدد حجاج كل منطقة من مناطق المملكة وبين عدد سكانها ، فكلما زاد عدد السكان كلما زاد عدد الحجاج ، كذلك كلما زادت المسافة الفاصلة بين هذه المناطق وبين مكة المكرمة كلما نقص عدد الحجاج . وأبرزت نتائج الدراسة نقطة هامة وهي مع تزايد عدد الحجاج عاماً بعد عام ظهرت مشكلات ناجمة عن الإزدحام وكثرة عدد الحجاج قياساً إلى سعة المشاعر المقدسة وخصوصاً منى . وأدى ذلك إلى صعوبة أداء المناسك قبل الرمي وضيق المساحة المخصصة لسكنى الحجاج . كذلك برزت مشكلات الزحام في الطواف والسعي وحتى حركة السير داخل مكة والمشاعر . (ص ص٧-٢٢).

أما علاقة هذه الدراسة بالبحث القائم فمن ناحية أعداد السعوديين الذين يتكررون في الحج ، أما إختلاف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية، فإنها لم تركز على الخدمات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للسعوديين والمقيمين.

وهناك دراسة قام بها كلاً من الدهاس وحريري عام (١٤٠٨هـ) عنوانها « دراسة تقويمية لأوضاع المؤسسات التجارية السعودية التي تخدم حجاج الداخل » . وكانت تهدف هذه الدراسة إلى تقويم مؤسسات حجاج الداخل في ذلك العام من حيث أغراض المؤسسات من انشائها ، ومعرفة الأسس والنظم التي تقوم عليها، وأخيراً معرفة مستوى أداء خدماتها ، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة هو التركيز علي جنسيات وأعمار ومؤهلات المستفيدين من خدمات المؤسسات، وتوزيع أعمالهم بين القطاع الحكومي والأهلي،ووسائل اعلامهم وتنقلاتهم مع المؤسسات، كما كانت الدراسة تركز في نتائجها على جوانب الخدمات المطلوب توفرها بشكل عام دون تحديد أو تصنيف لها ، كما تقوم

به الدراسةالحالية. (ص ص ٢٩ - ٣٢).

لذا فإن الدراسة السابقة الذكر تلتقي مع الدراسة الحالية في تلمسها للخدمات المقدمة من مؤسسات حجاج الداخل ، إلا أن الدراسة القائمة تنفرد وتتميز لكونها تصنف أنواع الخدمات المطلوبة التي ينشدها كل حاج من الداخل.

الفصل الثالث

الإستراتيجية المنهجية

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي لمسح المصادر الأولية للمعلومات عن طريق جمع المعلومات من اللوائح التنظيمية التي تنظم خدمات مؤسسات حجاج الداخل، عن طريق وزارة الحج، وما يتعلق بها من تعاميم وأنظمة رسمية. كما قام الباحث بالدراسة الميدانية بعد جمعه للمعلومات بإستخدام الإستبانة ، الموجوده في ملحق الدراسة، وتوزيعها على عينة من حجاج الداخل وقيادات مؤسسات حجاج الداخل.

عينة ومجتمع الدراسة :

تشمل عينة الدراسة العشوائية على تحديد ١٠٪ من ٤٤٠ مؤسسة لحجاج الداخل وعدد ٢ مسؤلين من كل مؤسسة (أي ٨٨ مسؤلاً قيادياً في مؤسسات حجاج الداخل)، ووزعت عليهم إستبانة خاصة بهم وأخذ أحد عشر حاجاً من كل مؤسسة بطريقة عشوائية للإجابة على الإستبانة المخصصة لهم ، وبذلك أصبح عدد أفراد مجتمع الدراسة ٥٢٨ فرداً (أفراد العينة).

أداة الدراسة :-

أستخدم الباحث استبانتين واحده تتعلق بقيادات مؤسسات حجاج الداخل والأخرى تتعلق بحجاج مؤسسات الداخل.

تضمنت الإستبانتين على أربع محاور هي : (١) العملية التخطيطية والتنظيمية للمؤسسات. (٢) محتوى الخدمات بأنواعها ومستوياتها. (٣) قيادة المؤسسات والقوى العاملة بها. (٤) المشكلات والمعوقات المواجهة للوزارة ولمؤسسات حجاج الداخل

وللحجاج أنفسهم.

محاور الإستبانتين :-

اشتملت الإستبانة الأولى المتعلقة بقيادات مؤسسات حجاج الداخل على ١٩ عبارة. من ١ إلى ٥ عبارات تركز على المحور الأول وهو العملية التخطيطية والتنظيمية للمؤسسات. ومن ٦ إلى ١٣ عبارات تتعلق بالمحور الثاني والثالث وهو محتوى الخدمات بأنواعها ومستوياتها وقيادة المؤسسات والقوى العاملة بها . ومن ١٤ إلى ١٩ عبارات تتعلق بالمحور الرابع وهو المشكلات والمعوقات المواجهة لوزارة الحج ومؤسسات حجاج الداخل والحجاج أنفسهم.

أما الإستبانة الثانية المرتبطة بحجاج مؤسسات الداخل فقد احتوت على ٣١ عباره وُزعت على المحاور كما يلي :-

من ١ إلى ٤ عبارات تعلقت بالمحور الأول وهو العملية التخطيطية والتنظيمية للمؤسسات. ومن ٥ إلى ٢٥ عبارات تتعلق بالمحورين الثاني والثالث ، وهما محتوى الخدمات بأنواعها ومستوياتها وقيادة المؤسسات والقوى العاملة بها . ومن ٢٦ إلى ٣١ عبارات ترتبط بالمحور الرابع ، وهو المشكلات والمعوقات المواجهة لوزارة الحج ومؤسسات حجاج الداخل والحجاج أنفسهم.

صدق الإستبانتين : -

تم تحقيق صدق أداة البحث عن طريق عرضها على عدد من المتخصصين في أقسام كلية التربية من أعضاء هيئة التدريس ، لبيان ما إذا كانت فقرات الأداة توفي بالغرض الذي وضعت من أجله ، وتم تعديل بعض الفقرات وفقاً لبعض آراء المتخصصين .

ثبات الإستبانتين :-

تم حساب ثبات الإستبانتين عن طريق قسم الحاسب الآلي بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.

الأدوات الإحصائية :-

استخدمت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لحساب الدرجات المتحصل عليها من إجابات المفحوصين (أفراد عينة البحث).

الفصـــل الرابـــع

تحليــل نتــائج البحــث

لـقد قام مركز أبـحاث الحج بـإدخال المـعلـومات (الإستبانـات المـتعلـقة بـقيادات مؤسسات حجاج الـداخل والإسبانات الخاصة بـالحجاج والخدمات المـقدمة لـه) مستخدماً معادلة SPSS/Pc+ ، وقد أسفرت النتائج عن الآتي :-

أولاً: اختلاف سـنوات الخبرة بـين قيادات مؤسسات حجاج الـداخـل ، كما يـوضح ذلـك الجدول رقم (١) التالي :-

الجدول رقم (١)

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
١	١	١,١
٢	١	١,١
٣	١٥	١٧,٠
٤	٧	٨,٠
٥	١٦	١٨,٢
٦	١٢	١٣,٦
٧	٥	٥,٧
٨	٢	٢,٣
٩	٤	٤,٥
١٠	٣	٣,٤
١٢	٤	٤,٥
١٣	١	١,١
١٤	٣	٣,٤
١٥	٥	٥,٧
١٦	١	١,١
١٧	٤	٤,٥
١٨	١	١,١
٣٠	١	١,١
٤٠	٢	٢,٣
المجموع	٨٨ فرد	١٠٠٪

المتوسط ٨,٣٥٢ ، الوسيط ٦,٠٠٠ ، الخطأ المعياري ٠,٧٤٤ ، الإنحراف المعياري ٦,٩٧٨ ، الحالات الصحية ٨٨ ، الحالات المفقوده صفر.

يتضح من الجدول السابق رقم (١) أن أعلى خبره في خدمة حجاج الداخل هي ٤٠ عاماً وأقل خبرة سنة واحدة ، ولكن أكثر السنوات تكراراً هي من ثلاث إلى خمس سنوات، وهي تمثل من ١٧٪ إلى ١٨٪ من قيادات مؤسسات حجاج الداخل ، كما يبدو أن هذا التفاوت في النسب لا يوجد له معيار ثابت ، مما يدعو كل من له مقدره مادية وسجل تجاري أن يتقدم لهذا العمل ، بخلاف ما تركز عليه الإدارات الحديثة ، مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالإنتاج وغيرها ، من حيث نضوج الشخصية وكفاية الخبرة ، مع وجود الدوافع الملائمة لديها ، كما يؤكد ذلك عبدالوهاب (١٤٠٤هـ، ص ١٠٧).

ثانياً: إختلاف عدد الحجاج المصرح للمؤسسات :

يوضح الجدول رقم (٢) أعداد الحجاج المصرح للمؤسسات والنسب المتفاوته بينهم كالتالي :-

الجدول رقم (٢)

أعداد الحجاج المصرح للمؤسسات	التكرارات	النسبة المئوية
١٠٠	١	١,١
١٥٠	١	١,١
٢٥٠	٤	٤,٥
٣٠٠	٨	٩,١
٣٥٠	٢	٢,٣
٤٠٠	١٠	١١,٤
٤٥٠	١	١,١
٥٠٠	١٨	٢٠,٥
٧٠٠	٢	٢,٣
٧٥٠	٢	٢,٣
١٠٠٠	٣٩	٤٤,٣
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٧٢٤,٠١١ ، الوسيط ٥٠٠,٠٠٠ ، الخطأ المعياري ٥٨,٨٦٥ ، الإنحراف المعياري ٥٥٢,٢٠٤ ، الحالات الصحيحه ٨٨ ، الحالات المفقودة صفر .

يظهر الجدول رقم (٢) أكبر أعداد التصاريح الممنوحة للمؤسسات وهي ١٠٠٠حاج لعدد ٣٩ مؤسسة ، وهي تمثل ٤٤,٣٪ من عدد التصاريح ٤٤٠ تصريح في عام ١٤١٥هـ ، كما يلي هذه النسبة تصاريح ٥٠٠ حاج لعدد ١٨ مؤسسة أي نسبة ٢٠,٥٪ من عدد التصاريح الإجمالي ، ويلي ذلك أيضاً تصاريح ٤٠٠ حاج بنسبة ١١,٤٪ ، ثم ٣٠٠ حاج بنسبة ٩,١٪ إلى أقل نسبة لعدد ١٠٠ حاج ١,١٪ من التصاريح .

ان ما أظهره الجدول رقم (٢) من الأعداد المصرح للمؤسسات والتكرارات والنسب المئوية يوضح التفاوت الكبير بين المؤسسات التي لا تقوم على أساس أو معيار مبني على الخبرة أو الأداء المتميز للمؤسسات ، كما يركز على ذلك كنعان (١٤٠٢هـ ص ١١٤)، انما يقوم على ما تطلبه المؤسسات عند تقديمها للحصول على التصاريح وما تقدره إدارة حجاج الداخل بناءاعلى توصيات لجنة توزيع الأراضي المكونه من الأمارة ووزارة الداخلية ووزارة الحج .

ثالثاً: اختلاف أعمار قيادات مؤسسات حجاج الداخل :-

الجدول رقم (٣)

أعمار قيادات المؤسسات	التكرارات	النسبة المئوية
١٧	١	١,١
٢١	١	١,١
٢٢	١	١,١
٢٣	٣	٣,٤
٢٥	١	١,١
٢٧	١	١,١
٢٨	٤	٤,٥
٢٩	٢	٢,٣
٣٠	١٣	١٤,٨

تابع الجدول رقم (٣)

أعمار قيادات المؤسسات	التكرارات	النسبة المئوية
٣١	٢	٢,٣
٣٢	٧	٨,٠
٣٣	١	١,١
٣٤	٢	٢,٣
٣٥	٩	١٠,٢
٣٧	٦	٦,٨
٣٨	٤	٤,٥
٤٠	١١	١٢,٥
٤١	٢	٢,٣
٤٢	٤	٤,٥
٤٤	١	١,١
٤٥	١	١,١
٤٧	٣	٣,٤
٤٨	١	١,١
٥٠	١	١,١
٥٢	١	١,١
٥٦	٢	٢,٣
٦٣	١	١,١
٦٨	١	١,١
٧٠	١	١,١
المجمـــوع	٨٨	٪١٠٠

يتبين من الجدول السابق رقم (٣) تباين الأعمار لقيادات المؤسسات، فمن ١٧ عاماً إلى ٧٠ عاماً وتتركز أعلى النسب ما بين ٣٠ إلى ٤٠ عاماً. إلا أنه من الملاحظ وجود ست قيادات دون سن ٢٥ عاماً،وهذا ما تضمنته اللائحة التنظيمية لمؤسسات حجاج الداخل من شروط منها ألاّ يقل سن صاحب المؤسسة عن خمس وعشرين عاماً . إضافة إلى أن من في سن البلوغ أو المراهقة قد يعجز عن الإلتزام بمتطلبات وقواعد العمل ، كما يؤكد ذلك أبو اسماعيل (١٣٩٨هـ ص ٣٩٠).

رابعاً- مستويات خدمات المؤسسات لحجاجهم :

أ- الإعاشــة :

الجدول رقم (٤)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً ، غالباً ، لا أدري ١ ، ٢ ، ٣	٤٣	٤٩
نادراً ، لا يوجد ٤ ٥	٤٥	٥١
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٣,٠٦٨ ، الوسيط ٣,٠٠٠ ، الخطأ المعياري ٠,٢٠٣

والانحراف المعياري ١,٩٠٥ والحالات الصحيحة ٨٨ ، الحالات المفقوده : صفر.

الجدول رقم (٥)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢	٣٧٧	٨٥
٣ ، ٤ ، ٥	٦٣	١٥
المجموع	٤٤٠	١٠٠٪

المتوسط ١,٧٦١ ، الوسيط ١,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,٠٤٩

الإنحراف المعياري ١,٠٢٢ الحالات الصحيحة ٤٣٩ ، الحالات المفقوده ١

يوضح الجدول رقم (٤) ان قرابة نصف المؤسسات لا توكل الإعاشة لمتعهد متخصص على مستوى من الجودة والنوعية . فنلاحظ نسبة ٤٩٪ من القيادات توفر إعاشة لحجاجها من قبل متعهد متخصص و ٥١٪ من القيادات تستبعد وجود متعهد إعاشة من هذا القبيل ، علماً بأن ٨٥٪ من إجابات الحجاج اعتقدت بأن الإعاشة التي قدمت لهم كانت جيده

وصحية ، ولكن ١٥٪ من الإجابات أوضحت وجود خلل وتهاون في نوعية الطعام وصحته كما تبين ذلك في الجدول رقم (٥).

ب- المواصلات :

الجدول رقم (٦)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١	٧٣	٨٣
٢ ، ٤ ، ٥	١٥	١٧
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ١,٤٥٥ ، الوسيط ١,٠٠٠ ، الخطأ المعياري ١٢١,٠

الانحراف المعياري ١,١٣٤ والحالات الصحيحة ٨٨ ، الحالات المفقوده : صفر.

الجدول رقم (٧)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١	٢٧٦	٦٢
٢ ، ٣، ٤ ، ٥	١٦٤	٣٨
المجموع	٤٤٠حاج	١٠٠٪

المتوسط ١,٥٢٧ ، الوسيط ١,٠٠٠ ، الخطأ المعياري ٠٤٢,٠

والانحراف المعياري ٨٧٢,٠ والحالات الصحيحة ٤٤٠ ، الحالات المفقوده : صفر.

نلاحظ في الجدول رقم (٦) وجودنسبة ٨٣٪ من قيادات المؤسسات تقول بأن هناك تعاقدات تمت بين المؤسسات وشركات نقل ، بينما ٦٢٪ من حجاجهم فقط يوافقونهم الرأي ، أما ٣٨٪ منهم لا يجدون وسائل النقل كما أوضحته بنود العقد ، ويوضح الجدول رقم (٦) أن نسبة ١٧٪ من القيادات لا تتعاقد مع شركات نقل ، مما يترتب على ذلك توفير وسائل نقل غير مضمونه وليست حسب العقود المبرمة بين الطرفين.

جـ- السكـــن :

الجدول رقم (٨)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢ ، ٣	٤٠	٤٥,٥
٤ ، ٥	٤٨	٥٤,٥
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٣,٢٢٧ ، الوسيط ٤,٥٠٠ الخطأ المعياري ٠,٢٠٢

الانحراف المعياري ١,٨٩٢ والحالات الصحيحة٨٨ الحالات المفقوده : صفر.

يوضح الجدول رقم (٨) حصيلة إجابات القيادات عن السكن في الخيام بمنى وعرفات ، حيث أن ٤٥,٥٪ من القيادات تؤمن السكن عن طريق متعهد يتم التعاقد معه وفقاً لشروط السلامة والراحة و ٥٤,٥٪ من القيادات تتولى بنفسها نصب الخيام وفرشها وذلك بإستخدام عمالها.

د- النظـافــة :-

الجدول رقم (٩)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١	٢٠	٢٢,٧
٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥	٦٨	٧٧,٣
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٣,٣٩١ ، الوسيط ٥,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,١٨٥

الانحراف المعياري ١,٧٤٠ والحالات الصحيحة٨٨ الحالات المفقوده : صفر.

الجدول رقم (١٠)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١	٢٣٨	٥٤,١
٢ ، ٣، ٤، ٥	٢٠٢	٤٥,٩
المجموع	٤٤٠	٪١٠٠

المتوسط ١,٨١١ ، الوسيط ١,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,٠٥٤

الانحراف المعياري ١,١٣١ والحالات الصحيحة ٤٤٠ الحالات المفقوده : صفر.

يتبين من الجدول رقم (٩) والجدول رقم (١٠) أن نسبة ٢٢,٧٪ من المؤسسات تتعاقد مع شركات نظافه وطنية ، أما ٧٧,٣٪ من المؤسسات توفر عمالاً بمعرفتها مما نجم عنه وجود نسبة ٥٤,١٪ من الحجاج لدى المؤسسات راضية عن نظافة الخيام ، ونسبة ٤٥,٩٪ من الحجاج لدى المؤسسات نفسها غير راضية عن النظافة داخل وخارج الخيام ، كما نتج عن عملية عدم الرضى لدى نصف الحجاج تقريباً هو كما يسميه العمري (١٤٠٢هـ ص٣١٧) بالإعتماد على الأساليب التقليديه التي يركز عليها كثير من قادة مؤسسات حجاج الداخل دون النظر في الأساليب الحديثة المتطورة والمفيدة في نفس الوقت بالنسبة لتوفير الجهد والوقت والمال.

هـ- تنظيمات وزارة الحج وخدمات مؤسسات حجاج الداخل :

الجدول رقم (١١)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢	٤٨	٥٥,٢
٣ ،٤ ، ٥	٤٠	٤٤,٨
المجموع	٨٨	٪١٠٠

المتوسط ٢,٧٤٧ الوسيط ٢,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,١٥٥

الانحراف المعياري ١,٤٤٨ الحالات الصحيحة ٨٧ الحالات المفقوده : ١ .

يبين الجدول رقم (١١) أن نسبة ٥٥,٢٪ من قيادات مؤسسات حجاج الداخل تعتقد أن تنظيمات وزارة الحج تعوق مؤسسات حجاج الداخل عن القيام بخدماتها وان بقية النسبة ٤٤,٨٪ من القيادات غير متأكده من ذلك ، مما يدل على أن هذه النسبه تعتبر عالية وأن خللاً موجوداً في تنظيمات وزارة الحج وخاصة إدارة حجاج الداخل.

و- تقصير المؤسسات في تنفيذ تعليمات الوزارة والجهات الحكوميه المنظمه للحج :

الجدول رقم (١٢)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢	١٧	٢١
٣ ،٤ ، ٥	٧١	٧٩
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٣,٦٦٣١ الوسيط ٤,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,١٢٧

الانحراف المعياري ١,١٧٤ الحالات الصحيحة ٨٨ الحالات المفقوده : صفر.

يظهر من الجدول رقم (١٢) أن نسبة ٢١٪ من القيادات تؤكد أن مؤسساتها تقصر في تنفيذ تعليمات الجهات المعنية بالحج ومن ضمنها تعليمات وزارة الحج لأسباب متعددة، كما لوحظ أن ٢٧,٩٪ من القيادات تحفظت بلا أدري تحاشياً للإحراج. كما استبعدت نسبة ٥١,١٪ من القيادات أن يكون هناك تقصير من المؤسسات في تنفيذ تعليمات وزارة الحج والجهات الحكومية المنظمة للحج . كل ذلك يؤكد على أهمية تنسيق الجهود

الفردية بروح الجماعة بطريقة مثمرة ، كما يؤكدها أوشي (١٤٠٥هـ ص ١٦) في نظرية Z اليابانية.

ز- عدم توفر حوافز من وزارة الحج للمؤسسات يؤثر على الخدمات :-

الجدول رقم (١٣)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢ ، ٣	٦٠	٦٩
٤ ، ٥	٢٨	٣١
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ٢,٥٩٨ الوسيط ٢,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,١٧٠

الانحراف المعياري ١,٥٨٨ الحالات الصحيحة ٨٨ الحالات المفقوده : صفر.

يتبين من الجدول رقم (١٣) أن نسبة ٦٩٪ من إجابات القيادات تؤكد على دور الحوافز من الوزارة المعنية لتقديم خدمات أفضل ، ومن أجل تحسين الأداء . أما النسبة المتبقية ٣١٪ من القيادات فأرجعت خدماتها المتميزة إلى أنها لا تنتظر حوافز تحركها ، وإنما هي تقوم بذلك بملىء ارادتها لعدم اقتناعها بدور الحوافز في تحسين الأداء والبقاء على أفضل الخدمات، وهذا يخالف معظم الآراء التربوية والإدارية مثل نظرية Z لأوشي (١٤٠٥هـ ص ص ١٦-٢٢) ، ولاندي وآل فاز (١٤٠٧هـ ص ص ٣٣٤ - ٣٣٥) ، وهاشم (١٣٩٩ هـ ص ٤٤٥) حيث يذكر أهمية اختيار أنسب طرق التحفيز لإحداث السلوك المرغوب.

ح- توفر طرق تقويم للأداء من قبل وزارة الحج يؤدي إلى تحسين الخدمات وتحاشي السلبيات لدى المؤسسات:

الجدول رقم (١٤)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢ ، ٣	٦٧	٧٦,١
٤ ، ٥	٢١	٢٣,٩
المجموع	٨٨	١٠٠٪

المتوسط ١,٩٣٢ الوسيط ١,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,١٤٣

الانحراف المعياري ١,٣٣٧ الحالات الصحيحة ٨٨ الحالات المفقوده : صفر.

الجدول رقم (١٥)

الخيارات الخمسة	التكرارات	النسبة المئوية
١ ، ٢ ، ٣	٣٩٦	٩٠,٨
٤ ، ٥	٤٤	٩,٢
المجموع	٤٤٠	١٠٠٪

المتوسط ٢,٠٦٠ الوسيط ٢,٠٠٠ الخطأ المعياري ٠,٠٥٦

الانحراف المعياري ١,١٧١ الحالات الصحيحة ٤٣٦ الحالات المفقوده : ٤ .

يظهر لنا الجدولين (١٤) ورقم (١٥) أن نسبة ٧٦,١٪ من القيادات ترغب في إيجاد طرق تقويم للأداء لدى وزارة الحج . يؤدي إلى تحسين الخدمات ، كما يبين الجدول رقم (١٥) أن نسبة ٩٠,٨٪ من الحجاج يؤيدون إيجاد طرق تقويم للأداء من قبل وزارة الحج وذلك لمساعدة الوزارة في ضبط المخالفات وتحسين أداء المؤسسات ، من ذلك كله تتضح أهمية تقويم الأداء من أجل التغيير إلى الأفضل ، كما يبين ذلك هاينز (١٤٠٩هـ ص ٢٧٣).

الفصـــل الخـــامـــس

التـــوصيـــات

ان معظم التوصيات تتعلق بدور وزارة الحج وخاصة إدارة حجاج الداخل في تعديل أنظمتها وأساليب تعاملها مع مؤسسات حجاج الداخل كما توضحه النقاط التالية :-

١- على وزارة الحج المتمثلة في إدارة حجاج الداخل أن تنظر إلى الخبرة السابقة لدى المتقدمين مع ما يصاحبها من مزايا وقدرات بشرية ومادية.

٢- على إدارة حجاج الداخل أن تبني معايير وأنظمةتحدد من يستحق خدمة ١٠٠ حاج أو من يستحق خدمة ١٠٠٠حاج أو أي عدد من الحجاج بناءاً على تصنيفات أ ، ب ، جـ من المؤسسات حسب نوعية الخدمة أو الأداء.

٣- إن وجود قيادات فوق الخمسين عاماً ينبغي على المسؤلين في إدارة مؤسسات حجاج الداخل أن تستفيد منها في كثير من الأمور التنظيمية والتخطيطية مع إعطائها كثيراً من المميزات والخدمات بعد التأكد من مصداقيتها واستعداداتها.

٤- من خلال نتائج الدراسة فإن الباحث يؤكد على دور وزارة الحج في تخفيف أعباء الحجاج والمؤسسات التي تقوم بخدمتهم ، وذلك بدراسة قدرات واستعدادات قيادات ومسؤلي مؤسسات حجاج الداخل مع تحديد أنواع الخدمات ومستوياتها من سكن وإعاشة ومواصلات حتى تتمكن الوزارة من تقويم المؤسسات والإشراف علي نشاطاتها بشكل أدق.

٥- يلفت الباحث أنظار المسؤلين في وزارة الحج إلى نتائج هذه الدراسة لتلافي السلبيات وزيادة الإيجابيات حتى يتم الإطمئنان لدى مؤسسات حجاج الداخل ، وتوجد الحوافز المساعدة على الإستمرارية والتميز مع التنافس الشريف.

٦- لابد من منح شهادات تقدير للمؤسسات المتميزة في خدماتها ومنح خطابات لكل مؤسسة أنجزت أو لم تنجز لتلاحظ الوزارة إيجابياتها وسلبياتها.

٧- اعداد نماذج تقويمية الهدف منها تحسين ومتابعة الأداء في الحج.

٨- لابد من إشراك عناصر بشريه لها خبرة طويله في خدمات الحجاج للقيام بتدريب المقوّمين والمراقبين لهذه المؤسسات مع الإهتمام بإختيار عناصر شابه ومؤهله تدريبياً على أعمال المراقبة والتقويم.

٩- وضع جزاءات مشدّدة على المخالفين من المؤسسات ردعاً لمن تسوّل له نفسه الإستمرار في المخالفات وإيجاد متاعب للحجاج.

توجد بعض التوصيات المتعلقة بمؤسسات حجاج الداخل وهي كالتالي :-

١- يوصي الباحث مؤسسات حجاج الداخل بالإطلاع على الأساليب الإدارية الحديثة- حتى تقدم أفضل الخدمات عاماً بعد عام مثل الإدارة بالأهداف أو الإدارة بالإنتاج ونظرية Z وغير ذلك من طرق جديدة مساعدة في تحسين الأداء.

٢- على قيادات مؤسسات حجاج الداخل الاستفادة من الشركات والمؤسسات الوطنية القائمة التي تقدم عمالة للنظافة، وإعاشة طوال فترة الحج، ومواصلات، والقيام بالسكن في المشاعر، وغير ذلك من خدمات، فبعض هذه الشركات والمؤسسات المتخصصة بمثل هذه الخدمات تساعد وتوفر كثيراً من الجهد والوقت والمال.

٣- يؤكد الباحث - موصياً المؤسسات - على النظرة الربحية بعيدة المدى في الدنيا والآخرة إلى الأجر العظيم، عند الإخلاص في تقديم الخدمات للحجاج، من الله تعالى الذي يبارك العمل الطيب ويديمه أمداً طويلاً. والله أعلم.

المراجـــع

١- أبـو اسماعيـل ، فؤاد . إدارة الأفراد - مدخل سلوكي وظيفي ، الطبعة الأولى، ١٣٩٨هـ.

٢- أبو الفتوح ، حسني أحمد و الحسن ، محمد سليم . حجاج الداخل ، مركز أبحاث الحج ، جامعة أم القرى، ١٤٠٣هـ.

٣- أوش ، وليم ج ، ترجمة حسن محمد يس . النموذج الياباني في الإدارة نظرية Z، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٥هـ.

٤- الشمالي ، محمد مصلح . العوامل المؤثرة في التوزيع الجغرافي للحجاج السعوديين وظاهرة تكرار الحج من قبل البعض منهم ، مركز أبحاث الحج ، جامعة أم القرى، ١٤٠٩هـ.

٥- الدهاس ، فواز بن علي وحريري ،هاشم بن بكر. دراسة تقويمية لأوضاع المؤسسات التجارية السعودية التي تخدم حجاج الداخل ، مركز أبحاث الحج ، جامعة أم القرى، ١٤٠٨هـ.

٦- عبدالوهاب ، علي محمد . الإدارة بالأهداف - النظرية والتطبيق ، مكتبة غريب ، ١٤٠٤هـ.

٧- الغمري ، ابراهيم . الأفراد والسلوك التنظيمي - دراسه علمية وعملية واستعراض لمختبرات تحسين الأداء ، دار الجامعات المصرية، ١٤٠٢هـ.

٨- كنعان ، نواف . القيادة الادارية ، دار العلوم ، الطبعة الثانية، ١٤٠٢هـ.

٩- لاندي ، فرانك جي ، وال فار ، جيمي . قياس أداء العمل - الأساليب والنظرية والتطبيقات، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٧هـ.

١٠- مبارك ، عبدالحكيم موسى واونال ، سعد الدين وحجازي ، ثروة السيد . تقويم المؤسسات الأهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر المطوفين والحجاج ، مركز أبحاث الحج ، جامعة أم القرى، الجزء الأول والثاني من الدراسة الميدانية ، ١٤٠٦هـ.

١١- هاشم ، زكي محمود . الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، ذات السلاسل ، الطبعة الثانية ، ١٣٩٩هـ.

١٢- هاينز ، ماريوت إي . إدارة الأداء - دليل شامل للإشراف الفعّال ،معهد الإدارة العامة، ١٤٠٩هـ.

الملحـــق

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

استبانة اداء مؤسسات حجاج الداخل
حج عام ١٤١٥هـ
مسؤوليات قيادات مؤسسات حجاج الداخل

سعادة صاحب مؤسسة حجاج الداخل سلمه الله

سعادة مدير مؤسسة حجاج الداخل سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

نأمل من سعادتكم التكرم بإبداء مرئياتكم حول مستوى الخدمات التي تقدمونها والصعوبات التي تواجهونها سعياً وراء تذليل هذه العقبات مع الجهات المعنية ورفع مستوى هذه الخدمات.

شاكرين لسعادتكم حسن تعاونكم.

وتقبلوا خالص التحية والتقدير،،،

مركز أبحاث الحج

أخوكم الباحث د/ عبدالقادر بن صالح بكّر

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج



استبانة أداء مؤسسات حجاج الداخل
حج عام ١٤١٥هـ
مسؤوليات قيادات مؤسسات حجاج الداخل

رقم التسلسل :
اسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

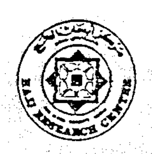
* عدد سنوات الخبرة ي مؤسسات حجاج الداخل:
* التصريح بعدد الحجاج:
* السن:

العبارات	(١) دائماً	(٢) غالباً	(٣) لا أدري	(٤) نادراً	(٥) لايوجد	
١ ـ تضع المؤسسة خطة مكتوبة لجميع الخدمات.						☐
٢ ـ يحدد صاحب المؤسسة الوظائف كتابياً لجميع المشرفين والعاملين.						☐
٣ ـ تتلائم خطة المؤسسة مع تنظيمات وزار الحج.						☐
٤ ـ تتبع المؤسسة تعليمات الدفاع المدني في السلامة الوقائية ضد الحريق.						☐
٥ ـ تنفيذ المؤسسة بنود العقد المبرم حرفياً.						☐
٦ ـ تتعاقد المؤسسة مع متعهد إعاشة متخصص وصاحب خبرة سابقة.						☐
٧ ـ توفر المؤسسة طباخ مقيم معها في المشاعر.						☐
٨ ـ تتعاقد المؤسسة مع شركة تنقلات لتأمين وسائل النقل.						☐
٩ ـ تتعاقد المؤسسة مع متعهد خيام لنصب الخيام وفكها.						☐
١٠ ـ توزع المؤسسة المسئوليات على العاملين حسب قدراتهم						☐
١١ ـ توفر عمّال نظافة وخدمة الحجاج عن طريق مؤسسات وطنية.						☐

	(٥) لا يوجد	(٤) نادراً	(٣) لا أدري	(٢) غالباً	(١) دائماً	العبارات
☐						١ ـ توجد خدمات إضافية في كل عام تختلف عنها في الأعوام السابقة.
☐						١ ـ تقدم المؤسسة خدمات لم يشترط عليها في العقد مع الحجاج.
☐						١ ـ تعيق تنظيمات وزارة الحج مؤسسات حجاج الداخل للقيام بخدماتها.
☐						١ ـ يوجد تقصير من قبل المؤسسات في تنفيذ تعليمات الوزارة والجهات الحكومية المنظمة للحج.
☐						١ ـ تحتاج مؤسسات حجاج الداخل إلى تضافر جهود الأجهزة الحكومية مع وزارة الحج لضبط خدماتها.
☐						١٧ ـ تهاون الحجاج في اتباع تعليمات المؤسسات يعرضهم ويعرضها إلى الإخفاق في تقديم أفضل الخدمات.
☐						١٨ ـ عدم توفر حوافز للمؤسسات أدى إلى انخفاض نسبة الخدمات واهتمامها بالشكل أكثر من النوعية.
☐						١٩ ـ تتوفر طرق تقويم للأداء من قبل وزارة الحج تساعد على ضبط المخالفات وتحسين الخدمات.

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة ام القرى
مركز أبحاث الحج



استبانة اداء مؤسسات حجاج الداخل
حج عام ١٤١٥هـ
الحاج والخدمات المقدمة له

أخي الحاج ..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نأمل منك التكرم بإبداء رأيك في الخدمات المقدمة من مؤسسات حجاج الداخل وذلك من خلال الإجابة على الاستبانة المرفقة مساهمة منك في تطوير هذه الخدمات.

شاكرين حسن تعاونك ..

وتقبل خالص التحية والتقدير ،،،

مركز أبحاث الحج

أخوكم الباحث/ د. عبدالقادر بن صالح بكّر

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز ابحاث الحج



استبانة اداء مؤسسات حجاج الداخل
حج عام ١٤١٥هـ
الحاج والخدمات المقدمة له

رقم التسلسل : ....
إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

العبارات	(١) دائماً	(٢) غالباً	(٣) لا أدري	(٤) نادراً	(٥) لايوجد	
١ ـ يهتم الحاج بتوفر خطة تفصيلية لجميع الخدمات لدى المؤسسة التي يحج معها.						☐
٢ ـ يطلع الحاج على خطة المؤسسة قبل التعاقد معها.						☐
٣ ـ يطلب الحاج مقابلة صاحب المؤسسة قبل توقيع العقد.						☐
٤ ـ يقارن الحاج بين المؤسسات المتاحة قبل التعاقد.						☐
٥ ـ يناقش الحاج مع المؤسسة تفاصيل ونوعيات الخدمات بدقة.						☐
٦ ـ يسأل الحاج عن سلبيات وإيجابيات الخدمات السابقة للمؤسسة قبل التعاقد معها.						☐
٧ ـ تتفق جميع الخدمات المقدمة للحاج مع الرسوم التي دفعها مقابل ذلك.						☐
٨ ـ تقدم المؤسسة للحاج خدمات لم يشترط عليها في العقد.						☐
٩ ـ تتوفر خدمات إضافية للحاج في كل عام.						☐
١٠ ـ توفر المؤسسة خيام جيدة ومكيفة.						☐
١١ ـ توفر المؤسسة نوعية طعام جيدة وصحية.						☐
١٢ ـ تؤمن المؤسسة وسائل نقل مكيفة ومريحة.						☐
١٣ ـ تتولى المؤسسة عملية النظافة داخل وخارج المخيام.						☐
١٤ ـ تسرع المؤسسة في تلبية حاجات الحجاج عند طلبها.						☐
١٥ ـ توفر المؤسسة في المخيام مرشد ديني للحجاج.						☐
١٦ ـ تؤمن المؤسسة إسعافات أولية لعلاج الحجاج.						☐
١٧ ـ تؤمن المؤسسة خيام مخصصة للعوائل.						☐
١٨ ـ يتوفر مكان لأداء الصلوات مناسب.						☐

العبارات	(١) دائماً	(٢) غالباً	(٣) لا أدري	(٤) نادراً	(٥) لايوجد	
١٩ - تتوفر دورات مياه نظيفة ومناسبة.						☐
٢٠ - تتوفر وسائل السلامة من طفايات حريق وصطولة رمل.						☐
٢١ - تتوفر براميل أو صطولة لرمي النفايات.						☐
٢٢ - تتناسب قدرات المشرفين مع المهام المسندة إليهم.						☐
٢٣ - يتواجد صاحب المؤسسة أو من ينوب عنه خلال فترة الحج في مكتب المؤسسة بالمشاعر.						☐
٢٤ - يشرف صاحب المؤسسة أو من ينوب عنه على جميع الخدمات المقدمة للحجاج.						☐
٢٥ - تهاون الحاج في اتباع تعليمات المؤسسات يعرضها إلى الإخفاق في تقديم أفضل الخدمات.						☐
٢٦ - توفر حوافز للمؤسسات من قبل الوزارة يساعدها على الاهتمام بالشكل والنوعية في الخدمات.						☐
٢٧ - وجود تقويم لأداء المؤسسات من قبل وزارة الحج يساعد على ضبط المخالفات وتحسين الخدمات.						☐
٢٨ - يشارك الحاج في مناقشة المؤسسة حول أفضل الطرق للخدمات المميزة مستقبلاً.						☐
٢٩ - يتم كتابة قائمة بأسماء الحجاج على كل خيمة وحافلة مع مراعاة فارق السن والقرابة.						☐

٣٠ - الخدمات التي ترغب توفرها مستقبلاً:

1 كتب دينية. ☐

2 سنترال مع تلفونات متعددة. ☐

3 حراسة ليلية أمنية. ☐

4 تقويم من قبل وزارة الحج يقوم بتعبئته عن تقييم خدمات المؤسسة. ☐

5 يتم توزيع بطاقات على الحجاج تحوي على اسم وعنوان المؤسسة بمنى. وعرفات. ☐

6 برنامج زمني يوزع على جميع الحجاج لمعرفة أوقات التنقلات والوجبات. ☐

7 توفر المؤسسة مسؤول لحفظ أمانات الحجاج. ☐

8 توفير زي موحد لعمّال المخيم. ☐

9 أخرى (حدد): ☐

٣١ - رسوم مادفع الحاج مقابل الخدمات التالية:

1 - إعاشة. ☐ 2 - مواصلات. ☐ 3 - سكن. ☐ 4 - الإجمالي. ☐☐☐☐ ☐